

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3370107165		
法人名	テルウェル西日本株式会社		
事業所名	NTTグループ ケアポート岡山		
所在地	岡山県岡山市中区湊264-8		
自己評価作成日	令和 5 年 11 月 13 日	評価結果市町村受理日	

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

・家庭的な雰囲気の中で一人一人に心を向け、毎日穏やかに笑顔で過ごしていただけるようにスタッフ同心を合わせて支援している。
・家庭では味わえない季節毎の催し物(節分祭、ひな祭り会、お花見ドライブ、あじさい茶会、七夕祭、紅葉ドライブ、お楽しみ会等)を行っている。
・職員の研修については率先して受講させ充実した育成計画の中で職員のスキルアップを図っている。

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/33/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=3370107165-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社アウルメディカルサービス
所在地	岡山市北区岩井2丁目2-18
訪問調査日	令和 5 年 11 月 21 日

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

理念にある「安心・安全・信頼」をモットーに、楽しく過ごせる我が家のような生活空間作りを目指している。食事の様子は、パーティションを敷きながらも、職員は利用者と一緒に同じ席で食べ、目が見えにくい方へは、優しく語りかけるように介助をしていた。ある方は、歯に食べ物が詰まり、それを見た職員がずっと爪楊枝を差し出し、寄り添った姿が窺えた。これは日頃から利用者のことを第一に考えている職員の気持ちの表れであろう。また、コロナ禍で外出が困難になる中でも、近隣の公園への散歩やお地蔵さんに手を合わせに行くことが、毎日の健康祈願の日課となっている。春には満開の桜を見て、夏には施設内で夏祭りを開催し、秋にはドライブがてらに紅葉やイチョウ並木を通り、冬には初詣へ出掛け、四季折々を堪能している。面会の基本は玄関先での実施だが、近隣の公園へと散歩をしながらの会話は、面会をより一層楽しんでいる姿が微笑ましい。遠方の家族と疎遠にならないように、定期的に連絡を取ることで信頼関係を築けていた。管理者や職員の思いは同じで、家族と過ごして頂くのが一番だと考えていて、コロナ以前のような暮らしができることを今か今かと心待ちにしていた。

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
I. 理念に基づく運営					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	理念に基づいた仕事を心がけている。ホールの見える所に掲示して、共有している。	理念はリビングと事務所の横に、月目標も目に触れられる所に掲示している。月1回のミーティング時に、理念に触れ「安心・安全・信頼」に基づいた介護ができてきているかの確認をしている。新入職員には、オリエンテーションにて施設長から理念を教えて頂いている。	理念や月目標に触れる機会をもっと増やしてみたいかがでしようか。
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	散歩に出た時には地域の方々といさつを交わしたり、町内会の方の避難訓練の協力を頂いたり、秋祭りではお神輿が来て見物させて頂いている。	地域清掃は施設長が参加している。近隣の散歩へ出掛けの際には、出会った方と挨拶を交わしている。町内会長や老人会、民生委員の方が避難訓練に参加され、利用者を車椅子を押して頂き、一緒に避難できた。秋祭りでは、町内の神輿が駐車場まで来て、利用者は大いに喜んだ。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	電話での相談に対応したり、書面での運営推進会議で認知症についての理解や支援を深めている。		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	会議を年6回実施し、情報の共有化を図っている。そこで得た意見を日々の介護の参考にしている。	現在は対面式で実施している。町内会長、老人会、交通安全母の会、地域包括支援センター、民生委員、家族代表が参加している。入居者状況や行事報告を行い、町内からの情報を頂いている。秋祭りの開催や避難訓練の手伝いの提案が上がった。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	運営推進会議に毎回参加して頂き、事業所の実情やケアサービスの取り組みを伝えたり、介護保険課からの情報提供を頂いている。また、運営上不明な点は電話にて尋ねている。	窓口は施設長。書類を直接持参することで face to face の関係が継続されている。案内はメールやFAXで届き、施設内でも共有ができています。コロナが5類になった際には、面会の方法を電話で尋ね、親切・丁寧に対応して頂けた。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介護指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	3ヶ月に1回ミーティングで身体拘束適正化検討委員会を開催し、また身体拘束と虐待の勉強会を行い、レポートを提出してもらっている。	両ユニットとデイサービスへの行き来は可能。委員会では、指針の読み合わせ、ネットからの事例を取り上げて虐待にあたるかの確認をしている。市の講師派遣事業の方が来られて、身体拘束と虐待についての学びを深めた。スピーチロックについても動画にて研修を行った。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	6ヶ月に1回研修を行っている。言葉使い、態度について日々話し合っている。		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	成年後見人制度については資料をファイルしていつでもスタッフが見ることが出来るようにしている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	契約の際、個々に十分な説明を行い、同意を得ている。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	玄関に意見箱を設置しているほか、面会時や電話でその都度最近のご様子をお知らせし、その際にご意見やご要望があればお聞きしている。	面会は短時間少人数制で玄関で実施している。面会時に近隣の公園への散歩も可能。遠方の方へは、毎週日曜に電話連絡をして意見を聴取している。家族からの差し入れがあり、歌が好きな方へは、CDを持って来て頂き、居室で赤とんぼの合唱が響き渡っていた。	
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	月1回施設長同席のもとユニット合同のスタッフミーティングを行い、意見交換を行っている。日々の申し送り時、気軽に発言出来る雰囲気を作っている。 年2回施設長との面談を行っている。	年2回の施設長面談がある。各ユニットの管理者には、何でも意見が言いやすい環境となっている。利用者については、日々の申し送りやミーティングにて意見を聴取している。管理者は「職員を信頼しているので安心して任せられる」と答えてくれた。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	気兼ねなく年次有給休暇を取ることが出来たり、外部研修も勤務中に行く事が出来、又そのスキルアップの費用面についても配慮している。施設長が年2回個人面談を行い、意見交換を行っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	全てのスタッフが1年に1回は興味のある外部研修を受講出来るよう研修計画を立てている。研修の内容は報告書を作成し、ミーティングで報告し、共有化を図っている。また、法人内では身体拘束や看取り等の研修をミーティング時に行っている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	他のグループホームの管理者やスタッフとのネットワークを持っている。新型コロナウイルスの流行後は、相互訪問等は出来ていない。		
Ⅱ. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	ご家族やケアマネ等から情報を得て、アセスメントシートを作成し、スタッフ全員で話し合いながら安心して生活がスタート出来るようにしている。ご本人の表情や発言から気持ちを汲み取るよう心がけている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	ご家族からのお困り事等しっかりお話を聞き、サービスを開始している。入所後も様子等をお知らせして、情報共有に努めている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	ご本人やご家族の思いや状況を確認し、スタッフや多職種とも相談して、場合によっては他の事業所のサービスも利用している。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	その方の出来るお手伝い(食器洗い、洗濯物干し、たたみ等)をして頂き、「ありがとう」「助かります」と言える場面を多く作っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	月1回お手紙で様子を報告したり、何かあれば電話で相談したり、報告を行っている。また、御家族の協力が必要なご利用者には面会や電話等の協力を頂いている。		
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	新型コロナウイルスの流行後は、気軽に行っていたご家族との外出や外食、面会が出来なくなったが、玄関先での面会やお散歩面会等を行っている。	面会は少人数短時間で対面式で行っている。昔の友人に10数年ぶりに再開して、お互いに喜び合い、お寿司を食べに行く約束をした。受診後の外食や買い物は可能で、気分転換となっている。リビングの席や洗面台の前の椅子に腰掛けると落ち着き、施設内でも馴染みの場所がある。	
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せず利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	皆で一緒に新聞読みを聞いてもらったり、体操等のレクリエーションに参加してもらっている。利用者同士の関係性に配慮し、席を決めたり、スタッフが間に入りお話が出来るような配慮も行っている。		
22		○関係を断ち切らない取組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	病院等他施設に行かれても、それまでの情報を提供したり、様子を伺っている。看取りでお亡くなりになられた後も連絡をいただくので、お話を伺ったり、お手紙やお写真、メッセージ等を送らせてもらっている。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	ご家族から情報を頂いたり、日々の関わりの中で言葉や表情から気持ちを汲み取るよう把握に努めている。	入居時に、事前面接シートにて家族構成、生活歴、趣味などを把握して。あまり言葉を発しない方へは、家族からの聞き取りやyes,noクエスチョンにして答えやすいように工夫している。散歩時や夜間では、1対1になるので思いを発しやすい。日誌やタブレットに記載して職員間で情報共有をしている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	ご家族やケアマネ等から今までの暮らしぶりを詳しく聞いてアセスメントシートを作成し、それを基に色々検討を行い、その人らしい生活が出来るよう努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	ご利用者の心身の状態は毎日朝、夕の申し送りで確認し把握している。また、グループホーム日誌に記入したり、タブレット入力での記録にて全員が情報を共有している。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	利用者毎に担当スタッフを決めて、ケアマネと協力し、ご本人、ご家族の要望を聞いたり、汲み取ってスタッフ全員の意見を取り入れた介護計画を作成している。	介護計画は暫定プラン、2週間後、1ヶ月、何もなければ6ヶ月毎に更新している。ケアプラン作成時には、担当職員だけでなく全職員からの意見を聴取している。洗濯物干しや畳み、お膳拭きや下ごしらえ、掃除などの生活に適應した作業をプランに盛り込んでいる。モニタリングは毎日実施していて、1ヶ月に1回確認をし、次に活かしている。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	報・連・相が上手くいくようにグループホーム日誌に記入し、必要な情報をタブレット入力して、情報の共有化を行っている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	ご利用者の状況は日々変化しているため、その時々状況に応じて「今、ご利用者に何が一番大切なのか」を考えながら対応している。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	近所の公園等に散歩に出かけて、近所の方々とあいさつを交わしたり、秋祭りでは町内会のお神輿に来てもらって見物したり、避難訓練では町内会の方に協力を頂いている。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	入居前のかかりつけ医を継続するかどうかはご本人ご家族の希望により決めている。入居後は定期的に往診があり、体調不良時にはすぐに連絡し、指示を仰いでいる。夜間急変時でも連絡が取れるよう連絡先を聞いている。	入居時にかかりつけ医は選んで頂くが、半数以上の方が協力医に転医している。元のかかりつけ医も含めて、月1回、内科の往診があり、心療内科、歯科往診、皮膚科の往診もある。24時間対応で、ドクターは親切丁寧な対応をして頂いている。他科受診は、状況を見て職員や家族が連れて行く。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	訪問看護ステーションとの契約に基づき、週1回訪問してもらい、バイタルチェック、耳掃除、爪切り、浣腸、排便等の処置をして頂く等細かく相談に乗ってもらったり、24時間医療連携により異常時はすぐ連絡し、指示を受けている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている	入院時には情報提供書を作成している。電話にて度々様子をソーシャルワーカーや看護師にたずねたり、退院前には理学療法士や栄養士等とも情報交換を行い、退院後安心してホームでの生活が出来る様支援している。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化や終末期対応は書面化し、説明を行い同意のサインをもらっている。重度化し、医療が必要な場合はご家族の協力を得ることが出来れば、Dr、Ns、介護スタッフと連携を図り看取りを行っている。	看取りは実施していて、訪問看護と提携もしている。入居時に、「重度化に関する指針」にて確認をしている。終末期を迎えた際には、再度意思確認と主治医を交えた話し合いを行い、同意書にサインを交わしている。家族や主治医との相談をした上で、夜間対応の許可も得ている。	
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	緊急連絡体制図を各ユニットにファイルしている。AEDの設置をし、緊急時に備えている。緊急時マニュアルを作成し、スタッフの勉強会も行っている。		
35	(13)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年2回消防訓練(火災避難)と1回の防災訓練(水害避難)を実施している。水消火器を使用し、消火器の使い方の訓練を利用者と共に行っている。地域の方にも参加してもらってご協力頂いている。	年3回、昼想定で火災水害訓練を実施。地域の方が訓練に参加して、利用者の車椅子を押して頂いた。水消火器を使った訓練もできた。連絡網は各ユニットの事務所に、防災マップは廊下に掲示している。備蓄は、ご飯、水、レトルト食品を倉庫に保管していて、賞味期限の確認は本社が一括管理している。	災害対策について今一度見直してみてもいかがでしょうか。
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	一人ひとりを尊重した声かけや介護を行っている。特にトイレの声かけには自尊心を傷つけないよう配慮している。	呼称は苗字に「さん」付けだが、本人が希望した場合には、下の名前に「さん」付けで呼んでいる。年1回人権研修を行い、利用者の意思を尊重し、一人ひとりに合わせた言葉遣いをするように心掛けている。居室へ入る際には、必ず言葉掛けをしてから入室している。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	ご利用者との関わりを密に持つ中で、なるべく多くの思いを言って頂いたり、自ら選択して頂ける様支援している。意思表示が出来ない方には表情や反応で汲み取るよう努めている。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	常にご利用者本人のペースを大切に介護している。その日のコンディション、様子を見ながら過ごして頂いている。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	ご本人に洋服を選んで頂いたり、個々の生活習慣に合わせて、お化粧をしたり、小物でのおしゃれも楽しんで頂いている。		
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	ご利用者の健康状態に合わせた食事内容にしたり、嫌いな物は出さない様配慮している。また、食事の下ごしらえやお膳拭き、食器洗い等のお手伝いをして頂いている。	食材を外注して、施設内で調理している。行事食を作る場合には職員が買い出しに出掛け、ちらし寿司、炊き込みご飯、そうめんが提供された。家族から米や芋の差し入れもある。利用者の好みに合わせた味付けや食事形態にして提供している。おやつ作りとして、パフェやクレープ、いちご大福が好評だった。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	食事量のチェックを行い、その方が食べやすい食事形態(ミキサー食、刻み食)や好みの物を提供出来る様配慮している。水分もこまめに提供し、その方によりトロミやゼリーを使用して水分量の確保に努めている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	毎食後、自分で出来る方には声かけ、見守りをし、出来ない方には介助を行い口腔ケアをしている。必要な方には訪問歯科医、訪問歯科衛生士と契約をして口腔内の状態を見てもらっている。		
43	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	排泄チェック表を使用して、その方その方のタイミングを見計らって誘導を行い、なるべく失敗がない様配慮している。	トイレは各ユニット3ヶ所ある。排泄チェック表を活用して、タイミング良く言葉掛けをしたら失敗が減った。入院した際に、オムツだった方が退院後には布パンツで過ごすまで回復した。布パンツで過ごしている方も7名おられる。排泄失敗時には、「仕方ないですよ」や「大丈夫ですよ」と優しい言葉を掛けている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	水分をしっかり摂るよう働きかけたり、果物、繊維質の多い食品を摂って頂く様心がけている。また体操を毎日行い、体を動かす様努めている。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	週2回を基本として曜日を決めてはいるが、その日の体調や気分に応じて変更を行う等配慮している。	週2回の提供で、平均時間は30分程度。脱衣所には確認表が貼ってあり、温度調整などを確認している。入浴を拒否される方へは、入浴剤を使用して気分転換をしたり、日時を変えたりしている。季節湯としてゆず湯の提供もある。冷暖房完備でヒートショックにも対応している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	快適に過ごして頂ける様温度管理をしている。馴染みの敷、掛け毛布を使用して心地よく眠れるよう配慮している。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	服薬の管理手順に従い、ミスが起きないように一人ひとり服薬表を確認し、内服してもらっている。薬が変わった時は特に体調の変化に注意して観察している。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	ご利用者が得意な事、興味のある事が出来る様に支援したり、出来るお手伝いをして頂き、感謝の言葉を伝えている。散歩や季節の行事、ドライブ等で気分転換を図っている。		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	新型コロナウイルス後は外食等は控えているが、近所への散歩や季節のドライブ等で外出支援を行っている。	公園への散歩やお地蔵さんへのお参りが日課となっている。春には花見、夏には新緑ドライブ、秋には紅葉やイチョウ並木へ行き、冬には3つの神社に初詣へ出掛けて1年の健康祈願を行った。病院受診の際には、遠回りをして自宅近隣や新しい施設の前を通って、ドライブ気分が味わえた。洗濯物干しで外気に触れる機会がある。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	お金は個人で持たれていない。新型コロナウイルスの流行前にはふれあい広場(オープンハウス)の日にバザー品を選んでもらえる様に無料券を用意していた。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	ご利用者の希望により御家族に電話をかけている。遠くに住まれているご家族からお手紙や贈り物が届き、お礼の返事を出され交流されている。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	玄関やホールには季節のお花を飾ったり、ホールには行事や誕生日会の写真、ご利用者の塗り絵を飾ったり、季節の物を掲示している。	作品展示コーナーには、貼り絵や塗り絵が堂々と飾られ、個人の塗り絵や脳トレプリントの作品集が置かれていた。各行事の写真が飾られていて、鬼に扮した利用者には笑顔が見られ、洗濯物畳みをしたり、ソファに腰掛けてTVを観て過ごしたりしていた。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	畳スペースやソファで気の合ったご利用者が一緒に話されたり、独りでソファや廊下の椅子に座ってくつろがれている。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	ご本人が使っていた家具を持って来られたり、ご家族の写真や飾っている方、TVを持って来られている方、ご自分の作品等飾っている方等個性的に部屋づくりをされている。	備え付けは、ベット、エアコン、照明、カーテン。毎朝、清掃をして空気の入替も行っているため清潔さが保たれていた。家族の写真や母の日にプレゼントされた造花が大切に飾られていた。居室でTVを観て過ごし、大きな仏壇がある部屋は、家族を身近に感じられるようになっている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	足元が不安定な方はシルバーカーを使用してもらっている。トイレの場所が分かる様に大きく書いている。転倒リスクが高い人には夜間トイレを使用して頂き、安全に安心して過ごして頂ける様工夫している。		

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と
			2. 利用者の2/3くらいの				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいの				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)		1. ほぼ毎日のように
			2. 数日に1回程度ある				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない			○	4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				4. 全くいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)		1. ほぼ全ての利用者が	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 利用者の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
		○	4. ほとんどいない				4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らしている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が				
			2. 利用者の2/3くらいが				
			3. 利用者の1/3くらいが				
			4. ほとんどいない				

1 自己評価及び外部評価結果

【事業所概要(事業所記入)】

事業所番号	3370107165		
法人名	テルウェル西日本株式会社		
事業所名	NTTグループ ケアポート岡山		
所在地	岡山県岡山市中区湊264-8		
自己評価作成日	令和 5 年 11 月 13 日	評価結果市町村受理日	

【事業所が特に力を入れている点・アピールしたい点(事業所記入)】

・家庭的な雰囲気の中で一人一人に心を向け、毎日穏やかに笑顔で過ごしていただけるようにスタッフ同心を合わせて支援している。
・家庭では味わえない季節毎の催し物(節分祭、ひな祭り会、お花見ドライブ、あじさい茶会、七夕祭、紅葉ドライブ、お楽しみ会等)を行っている。
・職員の研修については率先して受講させ充実した育成計画の中で職員のスキルアップを図っている。

※事業所の基本情報は、公表センターページで閲覧してください。(↓このURLをクリック)

基本情報リンク先	https://www.kaigokensaku.mhlw.go.jp/33/index.php?action_kouhyou_detail_022_kani=true&JigyosyoCd=3370107165-00&ServiceCd=320&Type=search
----------	---

【評価機関概要(評価機関記入)】

評価機関名	有限会社アウルメディカルサービス
所在地	岡山市北区岩井2丁目2-18
訪問調査日	令和 5 年 11 月 21 日

【外部評価で確認した事業所の優れている点、工夫点(評価機関記入)】

理念にある「安心・安全・信頼」をモットーに、楽しく過ごせる我が家のような生活空間作りを目指している。食事の様子は、パーティションを敷きながらも、職員は利用者と一緒に物を同じ席で食べ、目が見えにくい方へは、優しく語りかけるように介助をしていた。ある方は、歯に食べ物が詰まり、それを見た職員がずっと爪楊枝を差し出し、寄り添った姿が窺えた。これは日頃から利用者のことを第一に考えている職員の気持ちの表れであろう。また、コロナ禍で外出が困難になる中でも、近隣の公園への散歩やお地蔵さんに手を合わせに行くことが、毎日の健康祈願の日課となっている。春には満開の桜を見て、夏には施設内で夏祭りを開催し、秋にはドライブがてらに紅葉やイチョウ並木を通り、冬には初詣へ出掛け、四季折々を堪能している。面会の基本は玄関先での実施だが、近隣の公園へと散歩をしながらの会話は、面会をより一層楽しんでいる姿が微笑ましい。遠方の家族と疎遠にならないように、定期的に連絡を取ることで信頼関係を築けていた。管理者や職員の思いは同じで、家族と過ごして頂くのが一番だと考えていて、コロナ以前のような暮らしができることを今か今かと心待ちにしていた。

自己評価および外部評価結果

[セル内の改行は、(Altキー)+(Enterキー)です。]

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
I. 理念に基づく運営					
1	(1)	○理念の共有と実践 地域密着型サービスの意義をふまえた事業所理念をつくり、管理者と職員は、その理念を共有して実践につなげている	月毎の目標を掲げ掲示している。	理念はリビングと事務所の横に、月目標も目に触れられる所に掲示している。月1回のミーティング時に、理念に触れ「安心・安全・信頼」に基づいた介護ができてきているかの確認をしている。新入職員には、オリエンテーションにて施設長から理念を教えて頂いている。	理念や月目標に触れる機会をもっと増やしてみたいかがある。
2	(2)	○事業所と地域とのつきあい 利用者が地域とつながりながら暮らし続けられるよう、事業所自体が地域の一員として日常的に交流している	散歩時、近所の方々と挨拶したり公園で遊んでいる親子と会話している。	地域清掃は施設長が参加している。近隣の散歩へ出掛けの際には、出会った方と挨拶を交わしている。町内会長や老人会、民生委員の方が避難訓練に参加され、利用者を車椅子を押して頂き、一緒に避難できた。秋祭りでは、町内の神輿が駐車場まで来て、利用者は大いに喜んだ。	
3		○事業所の力を活かした地域貢献 事業所は、実践を通じて積み上げている認知症の人の理解や支援の方法を、地域の人々に向けて活かしている	電話による問い合わせや申し込み、見学などにも対応している。		
4	(3)	○運営推進会議を活かした取り組み 運営推進会議では、利用者やサービスの実際、評価への取り組み状況等について報告や話し合いを行い、そこでの意見をサービス向上に活かしている	2ヶ月に1回、対面で実施し、地域の方、ご家族、岡山市の皆さんの意見を聞きサービス向上に活かしている。	現在は対面式で実施している。町内会長、老人会、交通安全母の会、地域包括支援センター、民生委員、家族代表が参加している。入居者状況や行事報告を行い、町内からの情報を頂いている。秋祭りの開催や避難訓練の手伝いの提案が上がった。	
5	(4)	○市町村との連携 市町村担当者と日頃から連絡を密に取り、事業所の実情やケアサービスの取り組みを積極的に伝えながら、協力関係を築くよう取り組んでいる	運営推進会議を通して、施設の状況を伝え、意見を頂いている。運営推進会議の議事録の共有を図っている。	窓口は施設長。書類を直接持参することで face to face の関係が継続されている。案内はメールやFAXで届き、施設内でも共有ができています。コロナが5類になった際には、面会の方法を電話で尋ね、親切・丁寧に対応して頂けた。	
6	(5)	○身体拘束をしないケアの実践 代表者および全ての職員が「介護指定基準における禁止の対象となる具体的な行為」を正しく理解しており、玄関の施錠を含めて身体拘束をしないケアに取り組んでいる	3ヶ月に1回スタッフミーティング時に、勉強会(委員会)の時間を設け、話し合いを行いレポートを提出している。また、普段から身体拘束をしないケアをスタッフで認識を合わせ取り組んでいる。	両ユニットとデイサービスへの行き来は可能。委員会では、指針の読み合わせ、ネットからの事例を取り上げて虐待にあたるかの確認をしている。市の講師派遣事業の方が来られて、身体拘束と虐待についての学びを深めた。スピーチロックについても動画にて研修を行った。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
7		○虐待の防止の徹底 管理者や職員は、高齢者虐待防止関連法について学ぶ機会を持ち、利用者の自宅や事業所内での虐待が見過ごされることがないように注意を払い、防止に努めている	研修やミーティングを利用し、虐待についていつも考え、介護している時の言葉使い、態度に気をつけ、スタッフ間で注意しあえる関係を築くよう努めている。		
8		○権利擁護に関する制度の理解と活用 管理者や職員は、日常生活自立支援事業や成年後見制度について学ぶ機会を持ち、個々の必要性を関係者と話し合い、それらを活用できるよう支援している	関連研修がある場合は受講し研修資料をファイルして、スタッフがいつでも見ることが出来るようにしている。		
9		○契約に関する説明と納得 契約の締結、解約又は改定等の際は、利用者や家族等の不安や疑問点を尋ね、十分な説明を行い理解・納得を図っている	ご利用者様、ご家族様同席のもとに十分説明しており、質問等にも真摯に対応している。		
10	(6)	○運営に関する利用者、家族等意見の反映 利用者や家族等が意見、要望を管理者や職員ならびに外部者へ表せる機会を設け、それらを運営に反映させている	玄関に意見箱を設置している。月1回のご家族様への手紙には、入所者様の日頃の様子をお知らせしたり、写真を同封している。また、来所された際にはご様子をお知らせしたり、変わった事があった時にはその都度お知らせしている。	面会は短時間少人数制で玄関で実施している。面会時に近隣の公園への散歩も可能。遠方の方へは、毎週日曜に電話連絡をして意見を聴取している。家族からの差し入れがあり、歌が好きな方へは、CDを持って来て頂き、居室で赤とんぼの合唱が響き渡っていた。	
11	(7)	○運営に関する職員意見の反映 代表者や管理者は、運営に関する職員の意見や提案を聞く機会を設け、反映させている	月1回施設長同席のもと合同スタッフミーティングを行い、意見交換を行い実情の共有を図っている。また、施設長面談で思いを伝えている等言いやすい職場づくり、働きやすい職場づくりに努めている。	年2回の施設長面談がある。各ユニットの管理者には、何でも意見が言いやすい環境となっている。利用者については、日々の申し送りやミーティングにて意見を聴取している。管理者は「職員を信頼しているので安心して任せられる」と答えてくれた。	
12		○就業環境の整備 代表者は、管理者や職員個々の努力や実績、勤務状況を把握し、給与水準、労働時間、やりがいなど、各自が向上心を持って働けるよう職場環境・条件の整備に努めている	有給休暇、夏期休暇、特別休暇など休みやすい環境であるとともに、福利厚生サービスを自由に選べるカフェテリアプランも充実している。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
13		○職員を育てる取り組み 代表者は、管理者や職員一人ひとりのケアの実際と力量を把握し、法人内外の研修を受ける機会の確保や、働きながらトレーニングしていくことを進めている	必要な外部研修については、業務の一環として受講できる。スキルアップの費用面についても、配慮している。また、他のスタッフが受講した研修についても、共有を図っている。		
14		○同業者との交流を通じた向上 代表者は、管理者や職員が同業者と交流する機会を作り、ネットワークづくりや勉強会、相互訪問等の活動を通じて、サービスの質を向上させていく取り組みをしている	他のグループホームの管理者やスタッフとのネットワークを持っており、日常活用している。		
II. 安心と信頼に向けた関係づくりと支援					
15		○初期に築く本人との信頼関係 サービスを導入する段階で、本人が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、本人の安心を確保するための関係づくりに努めている	ご家族から詳しい話を聞き、ご利用者様が安心して生活が出来る環境作りをしている。ご利用者様の表情や発言から不安な事、困っている事をしっかりと受けとめる時間も多く取っている。		
16		○初期に築く家族等との信頼関係 サービスを導入する段階で、家族等が困っていること、不安なこと、要望等に耳を傾けながら、関係づくりに努めている	入所時にご家族様の要望を聞き、最後まで安心して過ごしていただけるよう信頼関係づくりに努めている。入所後においても、話が出来る機会を多くつくり要望等を聞いている。		
17		○初期対応の見極めと支援 サービスを導入する段階で、本人と家族等が「その時」まず必要としている支援を見極め、他のサービス利用も含めた対応に努めている	ご家族様との話し合いの中でやご利用者様の様子を見て何が必要なのかを見極めて支援に努めている。		
18		○本人と共に過ごし支えあう関係 職員は、本人を介護される一方の立場におかず、暮らしを共にする者同士の関係を築いている	ご利用者様が出来るお手伝い(洗濯物干したたみ、ジャガイモ・玉葱皮むき等)をして頂き、「助かります」「ありがとう」などと言える場面も多く作っている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
19		○本人を共に支えあう家族との関係 職員は、家族を支援される一方の立場におかず、本人と家族の絆を大切にしながら、共に本人を支えていく関係を築いている	玄関にて30分程度の面会や近くの公園までのお散歩面会等、短い時間だが一緒に過ごす時間を作っている。遠方の方には、週1回電話をしたり、月一回の手紙に写真を同封している。		
20	(8)	○馴染みの人や場との関係継続の支援 本人がこれまで大切にしてきた馴染みの人や場所との関係が途切れないよう、支援に努めている	ご家族との面会はもちろん、長年会えてなかった友人も連絡して来られ、直接会われたり電話にて話をされる等楽しい時間を過ごしていただく。	面会は少人数短時間で対面式で行っている。昔の友人に10数年ぶりに再開して、お互いに喜び合い、お寿司を食べに行く約束をした。受診後の外食や買い物は可能で、気分転換となっている。リビングの席や洗面台の前の椅子に腰掛けると落ち着き、施設内でも馴染みの場所がある。	
21		○利用者同士の関係の支援 利用者同士の関係を把握し、一人ひとりが孤立せずに利用者同士が関わり合い、支え合えるような支援に努めている	皆で一緒に体操や歌を唄っている。作業を分担し作品を仕上げる楽しみを持ってもらっている。		
22		○関係を断ち切らない取り組み サービス利用(契約)が終了しても、これまでの関係性を大切にしながら、必要に応じて本人・家族の経過をフォローし、相談や支援に努めている	入院等をされた場合、面会には行けないことからご家族に様子を伺っている。退所後、お亡くなりになられた時も連絡を頂くので、葬儀に参列させていただいている。		
Ⅲ. その人らしい暮らしを続けるためのケアマネジメント					
23	(9)	○思いや意向の把握 一人ひとりの思いや暮らし方の希望、意向の把握に努めている。困難な場合は、本人本位に検討している	入所時に希望をよく聞き、その人らしく過ごして頂けるよう支援をしていくよう努めている。また、好きな事、得意な事をご家族様から聞いて提供できるようにしている。	入居時に、事前面接シートにて家族構成、生活歴、趣味などを把握して。あまり言葉を発しない方へは、家族からの聞き取りやyes,noクエスチョンにして答えやすいように工夫している。散歩時や夜間では、1対1になるので思いを発しやすい。日誌やタブレットに記載して職員間で情報共有をしている。	
24		○これまでの暮らしの把握 一人ひとりの生活歴や馴染みの暮らし方、生活環境、これまでのサービス利用の経過等の把握に努めている	ご家族様、ケアマネ等から今までの生活を詳しく聞きアセスメントを作成している。出来る範囲で馴染のある暮らしをして頂くよう努めている。		

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
25		○暮らしの現状の把握 一人ひとりの一日の過ごし方、心身状態、有する力等の現状の把握に努めている	ご利用者様の心身の状態は、朝と午後のスタッフ申し送りにて特に注意する事を中心に丁寧に行っている。また、介護記録、グループホーム日誌に記入して全員が情報を共有している。		
26	(10)	○チームでつくる介護計画とモニタリング 本人がより良く暮らすための課題とケアのあり方について、本人、家族、必要な関係者と話し合い、それぞれの意見やアイデアを反映し、現状に即した介護計画を作成している	各担当スタッフと管理者が協力して、ご利用者様、ご家族様の要望を聞きアセスメントを作成し、スタッフの意見を聞いて介護計画を作成しモニタリングも毎日行っている。	介護計画は暫定プラン、2週間後、1ヶ月、何もなければ6ヶ月毎に更新している。ケアプラン作成時には、担当職員だけでなく全職員からの意見を聴取している。洗濯物干しや畳み、お膳拭きや下ごしらえ、掃除などの生活に適應した作業をプランに盛り込んでいる。モニタリングは毎日実施していて、1ヶ月に1回確認をし、次に活かしている。	
27		○個別の記録と実践への反映 日々の様子やケアの実践・結果、気づきや工夫を個別記録に記入し、職員間で情報を共有しながら実践や介護計画の見直しに活かしている	報連相が上手くいくようにグループホーム日誌、介護記録に必要な情報を記入し、共有化がスムーズにいくようにしている。		
28		○一人ひとりを支えるための事業所の多機能化 本人や家族の状況、その時々生まれるニーズに対応して、既存のサービスに捉われない、柔軟な支援やサービスの多機能化に取り組んでいる	ご利用者様の様子をよく観察し、気持ちに添った介護ができるように考え行動している。		
29		○地域資源との協働 一人ひとりの暮らしを支えている地域資源を把握し、本人が心身の力を発揮しながら安全で豊かな暮らしを楽しむことができるよう支援している	コロナ感染予防のため、地域の方との交流は以前のように出来ていないが、地域の秋祭りの見学等少しずつ交流が出来るよう努めている。散歩時、近隣の方との挨拶等の交流もしている。		
30	(11)	○かかりつけ医の受診支援 受診は、本人及び家族等の希望を大切に、納得が得られたかかかりつけ医と事業所の関係を築きながら、適切な医療を受けられるように支援している	毎月かかりつけ医の往診があり、ご利用者様の状態を医師に伝えている。また、体調不良、様子が心配の時は随時連絡をし指示を仰いだり、往診に来て頂いている。	入居時にかかりつけ医は選んで頂くが、半数以上の方が協力医に転医している。元のかかりつけ医も含めて、月1回、内科の往診があり、心療内科、歯科往診、皮膚科の往診もある。24時間対応で、ドクターは親切丁寧な対応をして頂いている。他科受診は、状況を見て職員や家族が連れて行く。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
31		○看護職との協働 介護職は、日常の関わりの中でとらえた情報や気づきを、職場内の看護職や訪問看護師等に伝えて相談し、個々の利用者が適切な受診や看護を受けられるように支援している	24時間医療連携により、異常時には直に連絡・指示を受けている。また、週1回のバイタルチェック、耳掃除、爪切り、浣腸、排便もお願いしている。		
32		○入退院時の医療機関との協働 利用者が入院した際、安心して治療できるように、又、できるだけ早期に退院できるように、病院関係者との情報交換や相談に努めている。あるいは、そうした場合に備えて病院関係者との関係づくりを行っている	電話で様子や今後の方向性等の話し合いを持っている。また、面会の出来る病院には、ご利用者様の様子を見に行ったり、退院前カンファレンスに参画している。		
33	(12)	○重度化や終末期に向けた方針の共有と支援 重度化した場合や終末期のあり方について、早い段階から本人・家族等と話し合いを行い、事業所でできることを十分に説明しながら方針を共有し、地域との関係者と共にチームで支援に取り組んでいる	重度化や終末期対応は、書面化し説明を行い同意のサインをもらっている。医師、看護師、介護スタッフと連携を図り看取りを行っている。	看取りは実施していて、訪問看護と提携もしている。入居時に、「重度化に関する指針」にて確認をしている。終末期を迎えた際には、再度意思確認と主治医を交えた話し合いを行い、同意書にサインを交わしている。家族や主治医との相談をした上で、夜間対応の許可も得ている。	
34		○急変や事故発生時の備え 利用者の急変や事故発生時に備えて、全ての職員は応急手当や初期対応の訓練を定期的に行い、実践力を身に付けている	緊急連絡体制図を各ユニットに掲示している。AEDを設置し緊急時に対応できるよう備えている。また、ミーティングを利用し緊急時の対応ミーティングも行っている。		
35	(13)	○災害対策 火災や地震、水害等の災害時に、昼夜を問わず利用者が避難できる方法を全職員が身につけるとともに、地域との協力体制を築いている	年2回の消防訓練(火災訓練)と1回の防災訓練(水害避難)を実施している。また、災害時用食料を備蓄している。	年3回、昼想定で火災水害訓練を実施。地域の方が訓練に参加して、利用者の車椅子を押して頂いた。水消火器を使った訓練もできた。連絡網は各ユニットの事務所に、防災マップは廊下に掲示している。備蓄は、ご飯、水、レトルト食品を倉庫に保管していて、賞味期限の確認は本社が一括管理している。	災害対策について今一度見直してみてもいかがでしょうか。
IV. その人らしい暮らしを続けるための日々の支援					
36	(14)	○一人ひとりの尊重とプライバシーの確保 一人ひとりの人格を尊重し、誇りやプライバシーを損ねない言葉かけや対応をしている	一人ひとりを尊重した声掛けや介護を行っている。排泄に関してはプライバシーを重視し声掛けしている。	呼称は苗字に「さん」付けだが、本人が希望した場合には、下の名前に「さん」付けで呼んでいる。年1回人権研修を行い、利用者の意思を尊重し、一人ひとりに合わせた言葉遣いをするように心掛けている。居室へ入る際には、必ず言葉掛けしてから入室している。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
37		○利用者の希望の表出や自己決定の支援 日常生活の中で本人が思いや希望を表したり、自己決定できるように働きかけている	ご利用者様が話しやすい雰囲気作りをし、言葉が出ない方には、表情やしぐさで受け止められる様に関わりを持っている。		
38		○日々のその人らしい暮らし 職員側の決まりや都合を優先するのではなく、一人ひとりのペースを大切に、その日をどのように過ごしたいか、希望にそって支援している	ご利用者様のペースを大切に介護をしている。散歩に行きたいご利用者様には、コロナ感染予防に沿って毎日行くようにしている。		
39		○身だしなみやおしゃれの支援 その人らしい身だしなみやおしゃれができるように支援している	月1回の理美容でカット等をしていただいている。NC.MC、入浴後などに乳液、化粧水をつけて頂いている。また、洋服については、ご利用者本人に選んでいただく様に介助している。		
40	(15)	○食事を楽しむことのできる支援 食事が楽しみなものになるよう、一人ひとりの好みや力を活かしながら、利用者と職員と一緒に準備や食事、片付けをしている	ご利用者様に合った食事形態、味付けにお出ししている。季節の料理や行事食をお出し季節を味わっていただく様に努めている。また、食事の下ごしらえ、お膳拭き等をして頂いている。	食材を外注して、施設内で調理している。行事食を作る場合には職員が買い出しに出掛け、ちらし寿司、炊き込みご飯、そうめんが提供された。家族から米や芋の差し入れもある。利用者の好みに合わせた味付けや食事形態にして提供している。おやつ作りとして、パフェやクレープ、いちご大福が好評だった。	
41		○栄養摂取や水分確保の支援 食べる量や栄養バランス、水分量が一日を通じて確保できるよう、一人ひとりの状態や力、習慣に応じた支援をしている	パンが好きなご利用者様には、パンをお出ししたりご利用者様各々に合った食事内容に努めている。また、季節にあった飲み物を提供したり、水分量が少ないご利用者には水分ゼリーをお出ししている。		
42		○口腔内の清潔保持 口の中の汚れや臭いが生じないよう、毎食後、一人ひとりの口腔状態や本人の力に応じた口腔ケアをしている	訪問歯科医、訪問歯科衛生士と契約しており、衛生士は週1回、歯科医は必要時に依頼している。毎食後にブラシ・スポンジによる口腔ケア、入れ歯洗浄を行っている。		
43	(16)	○排泄の自立支援 排泄の失敗やおむつの使用を減らし、一人ひとりの力や排泄のパターン、習慣を活かして、トイレでの排泄や排泄の自立にむけた支援を行っている	ご利用者に合わせたタイミングを計り、声かけトイレ誘導を行っている。立位困難なご利用様にも2人介助にてトイレに座っていただいている。	トイレは各ユニット3ヶ所ある。排泄チェック表を活用して、タイミング良く言葉掛けをしたら失敗が減った。入院した際に、オムツだった方が退院後には布パンツで過ごすまで回復した。布パンツで過ごしている方も7名おられる。排泄失敗時には、「仕方ないですよ」や「大丈夫ですよ」と優しい言葉を掛けている。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
44		○便秘の予防と対応 便秘の原因や及ぼす影響を理解し、飲食物の工夫や運動への働きかけ等、個々に応じた予防に取り組んでいる	水分を多く取っていただくよう声掛けしたり、牛乳やカルピス等飲んでいただく。果物や繊維質の多い食品を摂っていただくよう心がけている。また、リハビリ体操等を利用し腸を動かすように働きかけている。		
45	(17)	○入浴を楽しむことができる支援 一人ひとりの希望やタイミングに合わせて入浴を楽しめるように、職員の都合で曜日や時間帯を決めてしまわずに、個々にそった支援をしている	週2回を基本として、曜日を決めて入浴していただいているが、その日の体調やご利用者様の意向により変更している。入浴剤や室温調整も行っている。	週2回の提供で、平均時間は30分程度。脱衣所には確認表が貼ってあり、温度調整などを確認している。入浴を拒否される方へは、入浴剤を使用して気分転換をしたり、日時を変えたりしている。季節湯としてゆず湯の提供もある。冷暖房完備でヒートショックにも対応している。	
46		○安眠や休息の支援 一人ひとりの生活習慣やその時々状況に応じて、休息したり、安心して気持ちよく眠れるよう支援している	入床前には温かい飲み物を用意したり、温度管理も行っている。季節にあった寝具を用意するとともに、ご自宅から馴染の物を持ってきていただいている。		
47		○服薬支援 一人ひとりが使用している薬の目的や副作用、用法や用量について理解しており、服薬の支援と症状の変化の確認に努めている	服薬の管理手順に従い、ミスが起きないようにスタッフ同志確認して、内服をしてもらっている。また、薬を飲み終るまで見届けをしている。薬の変更があった際には、スタッフ申し送りを厳重にし、様子を観察している。		
48		○役割、楽しみごとの支援 張り合いや喜びのある日々を過ごせるように、一人ひとりの生活歴や力を活かした役割、嗜好品、楽しみごと、気分転換等の支援をしている	ボランティアの方は来訪できないが、散歩に出かけたり、ご利用者様各々の好きな事を提供するよう努めている。おやつを選んでもらったりしている。		
49	(18)	○日常的な外出支援 一人ひとりのその日の希望にそって、戸外に出かけられるよう支援に努めている。又、普段は行けないような場所でも、本人の希望を把握し、家族や地域の人々と協力しながら出かけられるように支援している	外出が難しくなっているが出来る限り散歩に出かけたり、お花見や紅葉の時期にはドライブに行ったり、近くの公園に数人数で出かけてしている。	公園への散歩やお地蔵さんへのお参りが日課となっている。春には花見、夏には新緑ドライブ、秋には紅葉やイチョウ並木へ行き、冬には3つの神社に初詣へ出掛けて1年の健康祈願を行った。病院受診の際には、遠回りをして自宅近隣や新しい施設の前を通って、ドライブ気分が味わえた。洗濯物干しで外気に触れる機会がある。	

自己	外部	項目	自己評価	外部評価	
			実践状況	実践状況	次のステップに向けて期待したい内容
50		○お金の所持や使うことの支援 職員は、本人がお金を持つことの大切さを理解しており、一人ひとりの希望や力に応じて、お金を所持したり使えるように支援している	ご利用者様は、お金は持たれていない。週1回訪問販売のパン店が来た時は、スタッフと一緒に選んで購入したりしている。		
51		○電話や手紙の支援 家族や大切な人に本人自らが電話をしたり、手紙のやり取りができるように支援をしている	ご家族様や知り合いの方から、フリーダイヤルを利用してご利用者様へ電話をかけていただいたり、お手紙のやり取りをされたりしている。		
52	(19)	○居心地のよい共用空間づくり 共用の空間(玄関、廊下、居間、台所、食堂、浴室、トイレ等)が、利用者にとって不快や混乱をまねくような刺激(音、光、色、広さ、温度など)がないように配慮し、生活感や季節感を採り入れて、居心地よく過ごせるような工夫をしている	玄関ホールなどに季節に合った花を生けている。ユニット内ホールには、行事や誕生会の写真、ご利用者様の塗り絵、貼り絵等を飾っている。換気に常にこころがけている。	作品展示コーナーには、貼り絵や塗り絵が堂々と飾られ、個人の塗り絵や脳トレプリントの作品集が置かれていた。各行事の写真が飾られていて、鬼に扮した利用者には笑顔が見られ、洗濯物畳みをしたり、ソファに腰掛けてTVを観て過ごしたりしていた。	
53		○共用空間における一人ひとりの居場所づくり 共用空間の中で、独りになれたり、気の合った利用者同士で思い思いに過ごせるような居場所の工夫をしている	新聞・雑誌を読まれたり、好きな塗り絵や歌番組を観て過ごされている。居室で過ごされるのが、好きな方は室内でゆっくりとされている。		
54	(20)	○居心地よく過ごせる居室の配慮 居室あるいは泊まりの部屋は、本人や家族と相談しながら、使い慣れたものや好みのものを活かして、本人が居心地よく過ごせるような工夫をしている	入居時にご家族様と相談し、家で使用していたタンス、机などを置かれたりご家族様の写真を飾られている。TVも設置し好きな番組を観られている。	備え付けは、ベット、エアコン、照明、カーテン。毎朝、清掃をして空気の入替えも行っているので清潔さが保たれていた。家族の写真や母の日にプレゼントされた造花が大切に飾られていた。居室でTVを観て過ごし、大きな仏壇がある部屋は、家族を身近に感じられるようになっている。	
55		○一人ひとりの力を活かした安全な環境づくり 建物内部は一人ひとりの「できること」「わかること」を活かして、安全かつできるだけ自立した生活が送れるように工夫している	車椅子の移動時や歩行不安定な方は、見守り、介助にて安全に過ごしていただく。転倒リスクの高い人には、夜間トイレを利用していただき、安全に安心して過ごしていただけるようにしている。		

V. サービスの成果に関する項目(アウトカム項目) ※項目No.1～55で日頃の取り組みを自己点検したうえで、成果について自己評価します

項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印		項目		取り組みの成果 ↓該当するものに○印	
56	職員は、利用者の思いや願い、暮らし方の意向を掴んでいる (参考項目:23,24,25)	○	1. ほぼ全ての利用者の	63	職員は、家族が困っていること、不安なこと、求めていることをよく聴いており、信頼関係ができている (参考項目:9,10,19)	○	1. ほぼ全ての家族と
			2. 利用者の2/3くらいの				2. 家族の2/3くらいと
			3. 利用者の1/3くらいの				3. 家族の1/3くらいと
			4. ほとんど掴んでいない				4. ほとんどできていない
57	利用者と職員が、一緒にゆったりと過ごす場面がある (参考項目:18,38)	○	1. 毎日ある	64	通いの場やグループホームに馴染みの人や地域の人々が訪ねて来ている (参考項目:2,20)		1. ほぼ毎日のように
			2. 数日に1回程度ある				2. 数日に1回程度
			3. たまにある				3. たまに
			4. ほとんどない			○	4. ほとんどない
58	利用者は、一人ひとりのペースで暮らしている (参考項目:38)	○	1. ほぼ全ての利用者が	65	運営推進会議を通して、地域住民や地元の関係者とのつながりが拡がったり深まり、事業所の理解者や応援者が増えている (参考項目:4)	○	1. 大いに増えている
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 少しずつ増えている
			3. 利用者の1/3くらいが				3. あまり増えていない
			4. ほとんどいない				4. 全くいない
59	利用者は、職員が支援することで生き生きした表情や姿がみられている (参考項目:36,37)	○	1. ほぼ全ての利用者が	66	職員は、生き活きと働けている (参考項目:11,12)	○	1. ほぼ全ての職員が
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 職員の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 職員の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどいない
60	利用者は、戸外の行きたいところへ出かけている (参考項目:49)		1. ほぼ全ての利用者が	67	職員から見て、利用者はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての利用者が
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 利用者の2/3くらいが
		○	3. 利用者の1/3くらいが				3. 利用者の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどいない
61	利用者は、健康管理や医療面、安全面で不安なく過ごせている (参考項目:30,31)	○	1. ほぼ全ての利用者が	68	職員から見て、利用者の家族等はサービスにおおむね満足していると思う	○	1. ほぼ全ての家族等が
			2. 利用者の2/3くらいが				2. 家族等の2/3くらいが
			3. 利用者の1/3くらいが				3. 家族等の1/3くらいが
			4. ほとんどいない				4. ほとんどできていない
62	利用者は、その時々状況や要望に応じた柔軟な支援により、安心して暮らさせている (参考項目:28)	○	1. ほぼ全ての利用者が				
			2. 利用者の2/3くらいが				
			3. 利用者の1/3くらいが				
			4. ほとんどいない				